

УДК 159.923

И. Л. Лукашкова

*доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин
Могилевского института МВД,
кандидат педагогических наук
(Беларусь)*

А. А. Косяк

*курсант 2-го курса факультета милиции
Могилевского института МВД
(Беларусь)*

РОЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА В КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

В статье обосновывается значимость коммуникативной компетентности сотрудников органов внутренних дел как высокоразвитой способности к использованию средств общения в целях оказания правомерного воздействия на правосознание и поведение граждан. Представлены содержание и структура эмоционального интеллекта как фактора, влияющего на успешность профессиональной коммуникации сотрудников милиции.

Повышенное внимание к коммуникативным аспектам профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел (далее — ОВД) не случайно. Это обусловлено тем, что центральное место в ней занимает непосредственное взаимодействие с людьми, то есть она является субъект-субъектной деятельностью, в которой общение выступает необходимым средством решения служебных задач [1].

Коммуникативная деятельность тесно вплетена в контекст профессиональной деятельности сотрудников милиции, так как общение является ее главным содержанием и условием, определяющим результативность. Успешность решения практически любой служебной задачи зависит от конструктивного взаимодействия сотрудника с населением. Кроме того, на основании оценки характера этого общения складывается субъективный образ сотрудника ОВД со стороны граждан. При этом не следует забывать, что, коммуницируя с гражданами, сотрудник представляет государственную власть и его оценивают прежде всего как должностное лицо, а не как обычного человека.

В отличие от других социомических профессий межличностное общение, взаимодействие с людьми правоохранителей определяется особыми условиями работы, необычными обстоятельствами и большой вариативностью ситуаций.

П. В. Кустов и В. И. Дудчик, обобщая представления о коммуникативной деятельности сотрудников ОВД, выделяют следующие ее особенности:

- Правовая регламентация профессионального общения. Нормативные правовые акты достаточно четко структурируют коммуникативное поведение, что требует от сотрудников повышенного самоконтроля, большой ответственности и эмоционального напряжения. Шаблонность коммуникативных моделей может провоцировать развитие инертности мышления, стереотипизацию поведения, эмоциональную ригидность и, как следствие, привести к снижению адаптированности сотрудника к нестандартным и противоречивым условиям, увеличению вероятности совершения профессиональных ошибок.

- Наличие ситуаций, когда общение происходит в условиях острого дефицита времени и высокой интенсивности, что минимизирует возможности взвешенного выбора тактики взаимодействия и ограничивает ресурсы маневрирования.

- Властный характер общения, необходимость использования санкций принуждения, выяснения обстоятельств личной жизни, ограничения свободы, возможность применения физической силы нередко способствуют возникновению у граждан субъективного чувства дискомфорта, проявлению агрессии, жестких форм конфликтного взаимодействия вплоть до открытого противодействия.

- Вынужденность контактов в профессиональном общении сотрудников, которые зачастую связаны с нарушением законодательства, какими-либо неблагоприятными жизненными обстоятельствами, обуславливает их отрицательный эмоциональный окрас.

- Ролевой характер общения. Сотруднику милиции как носителю вполне определенной социальной роли в процессе профессионального взаимодействия приходится примерять и иные психологические роли для эффективного решения служебных задач. В зависимости от ситуации и социальной роли партнера по общению (правонарушитель, задержанный, свидетель, пострадавший) сотрудник должен уметь перевоплощаться, занимать различные ролевые позиции: ведущего и ведомого, хозяина положения и подчиненной стороны и т. п.

- Общение сотрудников ОВД обладает повышенной стрессогенностью, поскольку объектами их воздействия являются лица с асоциальным и антисоциальным поведением, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, для которых характерны выраженные противоправные и аморальные установки, неуправляемость, труднопрогнозируемые поведенческие реакции. В результате правоохранителям приходится сталкиваться с проявлением негативных человеческих качеств, таких как хамство, грубость, ненависть [2].

Исходя из обозначенных особенностей профессионального общения, можно констатировать, что коммуникация сотрудников правоохранительных органов находится в узком нормативном пространстве, обладает разноплановостью, многообразием контактов и коммуникативных задач, изменчивостью и противоречивостью их условий, наличием элементов внезапности и конфликтности. В связи со спецификой коммуникативного аспекта профессиональной деятельности важное значение для сотрудников приобретают качества, позволяющие:

- быстро устанавливать контакты с незнакомыми людьми;
- располагать к себе людей, вызывать у них доверие;
- находить подходящий тон, адекватную модель коммуникативного поведения в соответствии с психологическим состоянием и индивидуальными особенностями собеседника;
- осуществлять процесс эффективного слушания, тактически верно управлять деловым контактом;
- применять приемы психологического воздействия, конструктивно разрешать конфликтные ситуации без применения силовых методов.

Эти качества и способности влияют на эффективность коммуникативного поведения и тесно связаны с понятием «коммуникативная компетентность». И. Л. Васильевой коммуникативная компетентность определяется как интегративное личностное образование, которое характеризуется адекватностью самооценки, эмпатией, адаптированностью в различных социальных ситуациях, свободным владением вербальными и невербальными средствами общения [3]. В контексте профессиональной деятельности сотрудников ОВД С. Е. Кораблев под коммуникативной компетентностью понимает «высокоразвитую способность к использованию средств общения в целях оказания правомерного воздействия на правосознание и поведение граждан» [4, с. 126].

Следует отметить, что на успешность развития коммуникативной компетентности влияет ряд факторов, обуславливающих своеобразие процессов обмена информацией, выбор оптимальных стратегий общения, специфику восприятия. Одним из таких факторов, определяющих систему социального и межличностного взаимодействия, коммуникативную компетентность личности, является эмоциональный интеллект. По мнению С. Шабанова и А. Алешиной, эмоциональный интеллект — это способность людей управлять получаемой и передаваемой эмоциональной информацией. Они подчеркивают, что развитие данных способностей обеспечивает человеку возможность более гибкого управления собственным поведением и поведением других людей, которое будет способствовать эффективному взаимодействию [5]. Основываясь на вышеуказанных представлениях, можно заключить, что эмоциональный интеллект

выступает важным фактором коммуникативной компетентности, опосредуя успешность профессиональной деятельности, особенно в тех сферах, которые предполагают взаимодействие с людьми, в том числе и в профессии милиционера. Правоохранительная деятельность насыщена напряженными ситуациями, предполагающими возможность эмоционального реагирования и эмоционального напряжения у сотрудника. В то же время он должен обладать эмоциональной устойчивостью, стрессоустойчивостью, толерантностью и коммуникативностью, демонстрировать данные качества в процессе взаимодействия с субъектами профессиональной деятельности.

Структура эмоционального интеллекта представлена двумя аспектами: 1) внутриличностным, связанным с самооценкой, осознанием собственных эмоциональных переживаний, уверенностью в себе, самоконтролем, ответственностью, терпимостью, гибкостью; 2) межличностным, проявляющимся в альтруизме, открытости, эмпатии, уважении к людям, адекватной оценке и прогнозировании межличностных отношений, коммуникабельности [6].

Следовательно, в качестве важных составляющих эмоционального интеллекта, определяющих успешность коммуникативной компетентности сотрудников ОВД, можно выделить эмпатию, толерантность, ассертивность, самооценку.

Ключевым элементом эмоционального интеллекта выступает эмпатия. Она характеризуется способностью проникать в эмоциональное состояние другого человека, осознавать модальность и глубину его переживаний, эмоционально откликаться. Эмпатийность в общении предполагает безоценочное принятие, пребывание в эмоциональном мире другого, эмоциональную отзывчивость на его переживания, чувства. Эмпатия имеет большое значение для коммуникативной компетентности сотрудников милиции, так как с ней связана готовность в ситуациях взаимодействия с гражданами проявлять гуманное отношение к ним, вежливость, доброжелательность, сопереживать, понимать и уважать их чувства, внимательно выслушивать.

Важной составляющей эмоционального интеллекта является толерантность. Коммуникативная толерантность сотрудников ОВД выражается в терпимом отношении к участникам коммуникации, их характеру, статусу, культуре; доброжелательном типе взаимоотношений в профессиональной сфере; стремлении и способности к диалогу и сотрудничеству; признании права на иное мнение и уважение его; адекватной оценке субъектов общения [7].

Коммуникативная толерантность имеет тесную взаимосвязь с еще одной составляющей эмоционального интеллекта — ассертивностью, которую отождествляют со способностью к самоутверждающему поведению. Особая значимость принадлежит ассертивности в коммуникативном аспекте профессиональной деятельности сотрудников правоохранительной системы в конфликтных,

труднопрогнозируемых ситуациях взаимодействия, связанных с риском для жизни, когда им надлежит демонстрировать уверенность, владеть собой и своим психоэмоциональным состоянием, быть ответственными за собственное поведение, находить конструктивные способы межличностного взаимодействия, избегая агрессии, уметь четко и уверенно выразить свои требования, аргументировать свою точку зрения.

Основу асертивного поведения составляет самооценка, которая также является значимой составляющей эмоционального интеллекта. Уверенность в себе, самоуважение и психологическая устойчивость обусловлены уровнем самооценки. Сотрудник милиции с высокой адекватной самооценкой способен эффективно устанавливать и поддерживать психологические контакты в различных ситуациях служебной деятельности, предупреждать и разрешать конфликтные ситуации.

Таким образом, коммуникативная компетентность представляет собой интегративное и относительно стабильное психологическое образование, включающее совокупность личностных качеств, знаний, умений и навыков, коммуникативных способностей, которые обеспечивают эффективность общения, гибкость коммуникативных стратегий. Эмоциональный интеллект выступает значимым фактором и субъективным психологическим ресурсом коммуникативной компетентности сотрудников ОВД, что следует учитывать в процессе ее формирования и развития.

1. Коблов Ф. Ч. Коммуникативная компетентность и культура общения в служебной деятельности сотрудника полиции // Вестн. Костром. гос. ун-та им. Н. А. Некрасова. Сер. Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. 2011. Т. 17. № 4. С. 111–115. [Вернуться к статье](#)

2. Кустов П. В., Дудчик В. И. Коммуникативная компетентность сотрудников полиции в условиях провокационного поведения граждан при несении службы по охране общественного порядка и безопасности // Наукосфера. 2021. № 6 (1). С. 410–413. [Вернуться к статье](#)

3. Васильева И. Л. Психолого-педагогические условия развития коммуникативной компетентности студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Самара, 2011. 196 л. [Вернуться к статье](#)

4. Кораблев С. Е. Психотехническая структура коммуникативной компетентности как фактора социальной эффективности сотрудников органов внутренних дел // Науч. портал МВД России. 2013. № 1 (21). С. 125–135. [Вернуться к статье](#)

5. Шабанов С., Алешина А. Эмоциональный интеллект. Российская практика. 6-е изд. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2019. 432 с. [Вернуться к статье](#)

6. Чернова В. С. Эмоциональный интеллект как психологический феномен (метаанализ исследований российских ученых) // Развитие профессионализма. 2016. № 2 (2). С. 198–199. [Вернуться к статье](#)

7. Лукашкова И. Л., Горбач О. В. Коммуникативная толерантность сотрудников органов внутренних дел: структурно-содержательная характеристика [Электронный ресурс] // Языковая компетентность: методические аспекты практико-ориентированного образования : сб. науч. ст. / М-во внутр. дел Респ. Беларусь, учреждение образования «Могилевский институт Министерства внутренних дел Республики Беларусь» ; редкол.: С. В. Венидиктов (отв. ред.) [и др.]. Могилев : Могилев. ин-т МВД, 2019. 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). [Вернуться к статье](#)

I. L. Lukashkova, A. A. Kosyak

The role of emotional intelligence in the communicative competence of law enforcement officers

The communication of law enforcement officers is located in a narrow regulatory space, has diversity, diversity of contacts and communicative tasks, variability and inconsistency of their conditions, the presence of elements of surprise and conflict. Due to the specifics of the communicative aspect of professional activity, communicative competence is of great importance for employees of internal affairs bodies, which means a highly developed ability to use means of communication in order to exert a legitimate influence on the legal consciousness and behavior of citizens. One of the important factors mediating the success of the communicative aspect of professional activity is emotional intelligence. Empathy, tolerance, assertiveness, self-esteem can be identified as important components of emotional intelligence as a subjective psychological resource of the communicative competence of police officers, which should be taken into account in the process of its formation and development.